

Общественный Совет
по проблеме подросткового курения

ОТКАЗ В ПРОДАЖЕ СИГАРЕТ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ

Учебный курс для работников торговли



ОБЩЕРОССИЙСКАЯ ПРОГРАММА
ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ ПРОДАЖИ СИГАРЕТ
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ

детинекурят.рф



**ПРОДАЖА СИГАРЕТ
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ
ЗАПРЕЩЕНА ЗАКОНОМ!**

18+



ЗАДУМАЙТЕСЬ!

НЕ ПРОДАВАЙТЕ СИГАРЕТЫ ЛИЦАМ ДО 18 ЛЕТ!



*Это должно быть важно
лично для Вас!*



Ответьте на вопрос: можете ли Вы повлиять на степень распространения курения среди несовершеннолетних?



Отказ в продаже сигарет лицам до 18 лет снизит уровень подросткового курения: 45% курящих подростков могли бы отказаться от курения, если бы им не продавали сигареты (данные АСИ)



В случае продажи сигарет несовершеннолетнему может быть оштрафован продавец, директор магазина и торговое предприятие



Соблюдение закона создает позитивный имидж предприятия!



ЭТО НАДО ЗНАТЬ!

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

ограничивающее продажу сигарет
лицам до 18 лет



Федеральный закон
Российской Федерации N 15-ФЗ

**«Об охране здоровья граждан от воздействия
окружающего табачного дыма и последствий
потребления табака»**

от 23.02.2013 г.

Статья 20

Запрет продажи табачной продукции
несовершеннолетним и несовершеннолетними,
потребления табака несовершеннолетними,
а также вовлечения детей в процесс потребления
табака



*Внимательно изучите пункты статьи 20.
Обратите внимание на выделенные слова
и фразы*



1. Запрещаются продажа табачной продукции несовершеннолетним и несовершеннолетними, вовлечение детей в процесс потребления табака путем покупки для них либо передачи им табачных изделий или табачной продукции, предложения, требования употребить табачные изделия или табачную продукцию любым способом.



2. В случае возникновения у лица, непосредственно осуществляющего отпуск табачной продукции (продавца), **сомнения** в достижении лицом, приобретающим табачную продукцию (покупателем), совершенноле-



тия продавец **обязан** потребовать у покупателя документ, удостоверяющий его личность и позволяющий установить возраст покупателя.

3. Продавец **обязан отказать покупателю** в продаже табачной продукции, если в отношении покупателя **имеются сомнения в достижении им совершеннолетия**, а документ, удостоверяющий личность покупателя и позволяющий установить его возраст, не представлен.



4. Не допускается потребление табака несовершеннолетними.



Ответьте на вопрос: в каком случае продавец обязан отказать в продаже сигарет и какие права продавца защищает данная статья?



ПОЯСНЕНИЕ



Если подросток обращается с просьбой о покупке сигарет к взрослым покупателям, а те приобретают для него табачные изделия, ответственность за покупку несут эти покупатели, а не продавец.

Вежливо и корректно объясните взрослому покупателю, что приобретая сигареты подростку он нарушает Закон!



Ответьте на вопрос: как правильно вести себя продавцу по отношению к взрослому покупателю, который помогает приобрести сигареты несовершеннолетнему?



ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ!

ДОКУМЕНТЫ

подтверждающие
совершеннолетие покупателя



*Внимательно изучите список документов,
подтверждающих совершеннолетие
покупателя*



Если у продавца возникли сомнения в возрасте покупателя, то развеять эти сомнения может только документ, подтверждающий совершеннолетие покупателя.

В перечень документов, подтверждающих совершеннолетие покупателя, входят:

- Паспорт гражданина РФ, Загранпаспорт, Паспорт моряка, Дипломатический паспорт, Служебный паспорт, Паспорт иностранного гражданина
- Временное удостоверение личности гражданина РФ
- Удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина РФ
- Вид на жительство в России
- Разрешение на временное проживание в РФ
- Удостоверение беженца
- Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории России.
- Водительские права



Ответьте на вопрос: какие признаки объединяют документы в этом перечне?



ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ!

Документ должен быть признанным удостоверением личности на территории РФ, иметь фотографию и дату рождения личности.

НЕ ПОДХОДЯТ:

- Свидетельство о рождении
- ИНН, страховое пенсионное свидетельство
- Медицинский полис, медицинская книжка
- Студенческий билет, пропуск на работу.



Ответьте на вопрос: как поступить, если покупатель предъявляет документ не входящий в утвержденный законом перечень документов, подтверждающий совершеннолетие?



ЗАПОМНИТЕ!

ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ



Рассмотрите как выглядят документы



Виды паспортов:



Общегражданский



Дипломатический

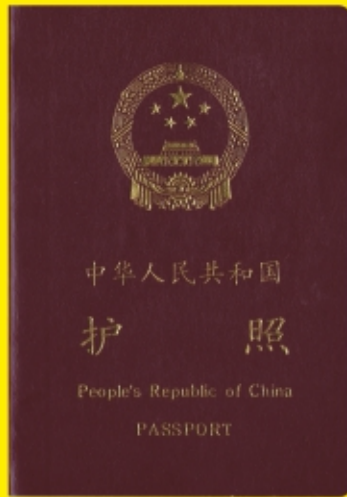


Служебный



Паспорт моряка

Паспорт иностранного гражданина:



и другие



Военный билет



Водительское удостоверение



Разрешение на временное проживание в РФ



Вид на жительство в РФ





Временное удостоверение личности гражданина РФ



Удостоверение беженца



Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ



Соблюдение запрета на продажу сигарет несовершеннолетним, является личной ответственностью продавца. Поэтому очень важно не допустить факта нарушения закона. Любое сомнение в возрасте покупателя необходимо разрешать только с помощью проверки документов.



Ответьте на вопрос: на какие данные в документе следует обратить внимание при предъявлении документа, подтверждающего возраст покупателя?



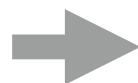
ПРАКТИЧЕСКИЕ НАВЫКИ И ТЕХНИКИ

ТЕХНИКА ОТКАЗА

в продаже табачных изделий
лицам, не достигшим 18 лет



*Предлагаем Вашему вниманию набор фраз,
которые можно использовать в диалоге
с покупателем, в зависимости от ситуации*



- Извините! Я сомневаюсь в том, что Вам есть 18 лет, а по закону, мы не продаем табачные изделия лицам, не достигшим 18 лет.

Вы говорите покупателю о своем сомнении в его совершеннолети и обязательно аргументируете свои действия, то есть, доброжелательно, без оценок и советов, ссылаетесь на закон.

Формулировка **«мы не продаем»**, позволяет не вызвать негативные эмоции к личности продавца. Слова **«по закону»** отводят внимание подростка от Вас лично. Закон запрещает продажу, а не продавец. А уточнение **«лицам»**, исключая слова «подросткам», «детям», дает понять подростку, что мы относимся к нему как к полноправному гражданину и, соответственно, предлагаем также ответственно отнестись к соблюдению закона.

Извинение снимает некоторое напряжение, возникшее из-за Вашего сомнения, а совокупность первой и второй части фразы приводит к тому, что большинство покупателей до того, как Вы спросили у них документы, сами их Вам покажут!



ПРАКТИЧЕСКИЕ НАВЫКИ И ТЕХНИКИ



Выберите для себя наиболее приемлемую фразу отказа в продаже сигарет несовершеннолетним, запомните и используйте при необходимости



- Если Вы хотите купить сигареты, покажите, пожалуйста, документ, подтверждающий, что Вам есть 18 лет.

Если покупатель сказал, что ему есть 18 лет, а Вы сомневаетесь в его совершеннолети, следует спросить документ, подтверждающий совершеннолетие. Фраза построена так, что Вы перекладываете ответственность за решение своей проблемы на покупателя и предлагаете ему заняться ее решением.

- Я не могу продать Вам сигареты, так как есть закон, который мы нарушать не будем!

Если покупатель не может документально подтвердить свое совершеннолетие, Вы уверенно и доброжелательно отказываете ему в продаже сигарет, ссылаясь на закон.

(Пауза) **Да, я понимаю, что...** (повторение слов покупателя) **но, если я продам Вам сигареты, то меня оштрафуют.**

Если подросток пытается объяснить более подробно свою проблему, прибегая к разным психологическим уловкам: уговаривает, проявляет агрессию в разных формах, пытается вызвать жалость, утверждает, что все равно купит в другом месте и т. д., Вы внимательно выслушиваете подростка, Вы уважаете его мнение, то есть выдерживаете паузу, пока он не закончит говорить, выслушиваете, не перебивая его.

На этом этапе диалога очень важно показать подростку, что Вы его поняли, поэтому повторите слова подростка очень коротко, но, также, скажите о своей личной ответственности перед законом и о последствиях его нарушения.

Эту фразу можно использовать в случае таких аргументов, как «Я вчера у вас покупал» и «Я не ношу с собой документы» - «Да, я понимаю, что у Вас нет с собой документов, но если я сейчас продам Вам сигареты, то меня оштрафуют».

- Мне неприятно Вам отказывать, но по закону, я не могу продать Вам сигареты!

Очень настойчивым подросткам – уверенно, четко повторяйте свой отказ со ссылкой на закон, указывая при этом на стикер «**Мы не продаем табачные изделия лицам моложе 18 лет**», наклеенный на видном месте.



Этим действием Вы перенаправляете внимание с себя на стикер!

Качественно введенные и используемые стандарты общения повышают имидж предприятия и вызывают чувство уважения к продавцам, как к профессионалам своего дела.



Задание: приведите примеры диалога продавца и покупателя, используя предложенные фразы.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Надеемся, что полученные знания
позволят Вам грамотно и доброжелательно
общаться с покупателями, соблюдая
при этом все требования закона.

